



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo



CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015  
N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010

# AGAPE

## COOPERATIVA SOCIALE



# BILANCIO SOCIALE 2023

*Vicini alle famiglie, per vocazione, ogni giorno*

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 21-03-2024*

1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale.....	4
2. Carta di identità' .....	5
2.1. Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi .....	5
2.2. Storia, base sociale, contesto di riferimento.....	7
2.3. Scopi e finalità .....	8
2.4. Valori e politica per la qualità.....	8
2.5. Organigramma .....	9
3. Governo e strategie .....	10
3.1. Tipologia di governo .....	10
3.2. Processi decisionali.....	10
3.3. Modello di organizzazione e controllo L.231/2001 .....	11
4. Attività .....	11
4.1. Obiettivo della qualità 2023 .....	11
4.2. I consultori familiari .....	12
4.2.1. AREA SANITARIA .....	12
4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA .....	12
4.2.3. AREA PSICOSOCIALE ADULTI E MINORI .....	13
4.2.4. Area Formazione .....	14
4.2.5. Centro di Psicoterapia Integrato.....	14
4.2.6. Il progetto "Parole Giovani": lo Spazio Adolescenti e Giovani .....	14
4.2.7. Il progetto "Familyper" .....	15
5. Area Risorse Umane e Formazione .....	15
6. Portatori di interesse .....	15
6.1. Operatori .....	15
6.2. Utenti.....	16
7. Soddisfazione utenti e operatori .....	16
7.1. Soddisfazione utenti .....	16
7.2. Soddisfazione operatori .....	16
8. Opportunità' di Miglioramento 2024 .....	17
9. Lavoro di rete.....	17
10. Dimensione Economica .....	18
11. Obiettivo 2024: Familyper, il Centro Famiglia dell'Ambito di Treviglio .....	18

**IL BILANCIO SOCIALE 2023 È STATO APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DELLA COOPERATIVA AGAPE IL 17 MAGGIO 2024**

*Carissimi/e,*

nella Cooperativa Agape il bilancio sociale ha davvero una grande importanza ed è, insieme allo statuto, la nostra carta d'identità, o meglio la fotografia di questa carta d'identità, che racconta l'immagine di una realtà adulta. Abbiamo più di 20 anni e, forse con poca umiltà, mi permetto di dire che stiamo diventando dei giovani adulti che sono una bella realtà e una buona speranza per il futuro.

Nelle pagine di questo bilancio trovate tante cose interessanti su di noi, i numeri degli operatori (più di 90) e degli utenti (più di 10.000 nel 2023,) la soddisfazione degli uni e degli altri e sinteticamente i servizi che offriamo, ma per quelli vi invitiamo ad andare sul nostro sito rinnovato per conoscerli nel dettaglio.

Quello che in queste righe è più difficile trovare è l'accuratezza e la passione che anima questa realtà. Lavorare nel campo del sostegno alle famiglie è affare complicato perché confuso è il mondo in cui viviamo e incrociare le fragilità degli utenti è avventura rischiosa ma appassionante che richiede competenza e umanità ed è su queste due direttrici che chiediamo agli operatori di muoversi.

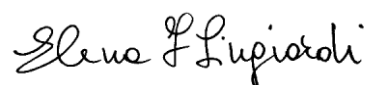
Punti critici ci sono certamente, quelli che hanno dato vita alle opportunità di miglioramento. In questo bilancio sono elencate quelle in cui già siamo impegnati, ma altre sono *in fieri* e sono il segno del desiderio di essere propositivi, anche con nuovi progetti di sostegno alla maternità che spero presto potremo presentarvi.

Le relazioni ormai consolidate con le altre Istituzioni che si occupano del sociale, grazie anche alla nostra presenza come capofila del progetto "*FamilyPer*", ci permettono di essere aderenti alle reali esigenze del territorio stesso con la speranza di illuminare con spirito evangelico, al quale ci ispiriamo, anche queste realtà.

La solidità economica della Cooperativa Agape non è meno importante. Per nostra natura non ricerchiamo il profitto e questo ci permette una grande libertà, ma ugualmente vogliamo garantire stabilità ad un'opera cui vorremmo dare ancora tanto futuro. Per questo ringrazio davvero di cuore le parrocchie del decanato di Treviglio e la diocesi di Cremona che ogni anno, da sempre, ci offrono il proprio sostegno economico. Speriamo di essere sempre di più uno strumento, che non solo viene utilizzato dai parrocchiani, ma che può ritornare in competenze e servizi, come già avviene in vari modi, nelle varie comunità ecclesiali.

Ancora un ringraziamento profondo alle volontarie dell'associazione "*Centro per la Famiglia*" dal cui impegno sono nati i consultori. Il bilancio è in attivo anche grazie al loro prezioso contributo in termine di tempo speso e di passione profusa nel far conoscere e promuovere i consultori.

***Per il Consiglio di Amministrazione  
La Presidente - Prof.ssa Elena F. Lingiardi***



# 1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

L'attività della Cooperativa è organizzata sulla base del **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**; le verifiche e le visite degli Enti di controllo e di Certificazione permettono di monitorare e migliorare costantemente i processi di erogazione dei diversi servizi. Agape aderisce al **"Multisito" di CSA COESI**. CSA COESI supporta le cooperative sociali aderenti nella gestione e nell'aggiornamento del sistema stesso; rimane un riferimento per lo sviluppo e il mantenimento attivo del sistema Qualità, conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015. In particolare l'adesione al multisito, permette alla cooperativa di gestire i processi di monitoraggio in modo coordinato e omogeneo, attraverso

l'utilizzo del "portale qualità"

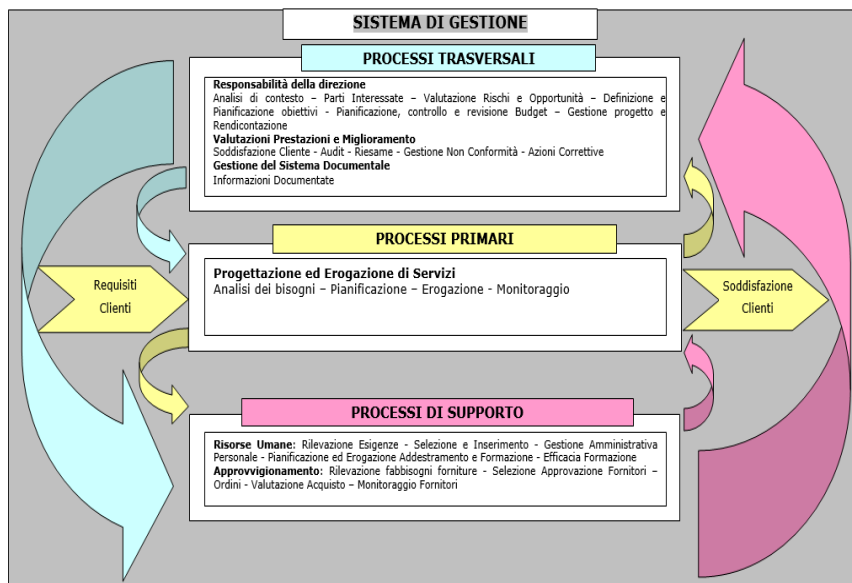
[www.qualitacoesi.com](http://www.qualitacoesi.com). La cooperativa

Agape ha sottoscritto con CSA COESI un "Contratto di consulenza e adesione al multisito consortile per la Gestione del Sistema Qualità ex UNI EN ISO 9001:2015" a partire dalle impostazioni di RINA.

Il documento base per la gestione della Qualità è il **Documento di Sistema**.

Nello schema "sistema di gestione", rappresentato a lato, vengono individuati e definiti, in sintesi, i processi che costituiscono il SGQ dell'organizzazione. I flussi definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

Le attività della Cooperativa Agape



sottoposte al SGQ sono relative alla **"Gestione di servizi socio sanitari integrati: Consultorio familiare e Centro di Psicoterapia"**. Sono conseguentemente soggetti al SGQ e alla Certificazione ai sensi della Norma ISO 9001:2015 anche tutti i processi "di supporto" sinergici all'efficacia dei processi primari, come descritto nella immagine che segue. La Politica per la Qualità è riportata in un apposito documento **Valori e politica per la Qualità della Coop. AGAPE**, riesaminata ogni volta che intervengano modifiche negli indirizzi, nelle strategie generali o nel contesto di mercato in cui opera la Cooperativa. Il CdA della Cooperativa riconosce l'importanza di definire, documentare, diffondere e verificare la comprensione dei valori e delle linee generali che orientano la vita e lo sviluppo della Cooperativa stessa; tali valori e linee generali esprimono la Politica per la qualità a cui tutto il personale deve fare riferimento nello svolgimento delle attività. Finalità e valori di riferimento sono, per un'impresa sociale, aspetti fondamentali che devono guidare l'agire quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione, conosciuti e condivisi da tutti i soci ed operatori. Il documento è pubblicato sul sito, disponibile presso la direzione e distribuito e presentato a tutti gli operatori e volontari dei diversi Servizi ed Aree.

I dati raccolti e sistematizzati nel Bilancio Sociale esprimono dunque i contenuti dei documenti SGQ e sono il frutto della rielaborazione del **Riesame della Direzione**, il documento del Sistema Qualità che presenta il resoconto della attività dell'anno trascorso e le prospettive per l'anno in corso. Nel **Riesame della Direzione** troviamo tutti gli elementi che vanno a comporre il Bilancio sociale: i cambiamenti intercorsi nella organizzazione, l'analisi del contesto, la soddisfazione di utenti ed operatori, i progressi negli obiettivi della qualità fissati per l'anno, le performance dei processi e la conformità dei prodotti e dei servizi offerti. Troviamo inoltre le non conformità e le azioni correttive, i risultati del monitoraggio costante della attività, delle misurazioni e degli audit degli enti di controllo (certificazione qualità, vigilanza ATS Bergamo, revisione ConfCooperative). Vengono descritte le performance dei fornitori e il loro monitoraggio, oltre alla adeguatezza delle risorse e le azioni volte a gestire rischi ed opportunità. Infine si delineano le opportunità di miglioramento dei diversi servizi e progetti e, in fase di output, gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

Il **Bilancio Sociale 2023** illustra pertanto il lavoro svolto nel corso dell'anno dalla Cooperativa Agape a favore delle famiglie provenienti principalmente dall'ambito territoriale Treviglio - Caravaggio. Alla sua elaborazione e stesura hanno contribuito tutte le componenti della Cooperativa, a cominciare dagli operatori e dai coordinatori delle diverse aree. Viene messo a disposizione delle realtà interessate. Ai soci, ai volontari, agli operatori sanitari e psicosociali dei servizi della Cooperativa, risorse professionali e competenti e motivate che, insieme alle volontarie della Associazione **"Centro per la Famiglia"**, attraverso il loro lavoro quotidiano, esprimono il senso più vero e profondo di questa "impresa sociale": **mettere energie, risorse, competenze a servizio delle famiglie**. Il documento viene inoltre diffuso alle istituzioni e alle aziende sanitarie, socio sanitarie ed educative - pubbliche e private - dei nostri territori. E' a disposizione di utenti e cittadini, che possono scaricarlo dal sito web [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org).

## 2. CARTA DI IDENTITA'

### 2.1. Informazioni generali sulla Cooperativa e sui servizi

La Cooperativa Agape è l'Ente gestore dei seguenti servizi sociosanitari autorizzati e accreditati:

- **Consultorio Familiare Accreditato "Centro per la Famiglia"** con sede a Treviglio (BG) in via Casnida, n. 19 – Codice Regionale Consultorio 325-001273;
- **Consultorio Familiare Accreditato "Punto Famiglia"** con sede a Caravaggio (BG), circonvallazione Giovanni Paolo II, n. 23 – Codice Regionale Consultorio 325-001452;
- **Centro di Psicoterapia Integrato "Agape"** con sede a Treviglio in via Casnida, n. 19/B – Autorizzazione ATS Bergamo.

AGAPE - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	
Indirizzo sede legale	via Casnida, 19 24047 TREVIGLIO - BERGAMO
Forma giuridica	Società Cooperativa Sociale (L. 381/1991).
Tipologia	Coop. A - Impresa sociale (D.Lgs.112/2017)
Data di costituzione	30/10/2001
Codice Fiscale	02911360168
Partita IVA	02911360168
Registro Imprese	ReA 33343
N° Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative	A114028 N° matricola ConfCooperative 53533
N° Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali	Registro Prefettizio Provincia di BG n° 494 Produzione Lavoro; 148 (A) Sez. VIII - Coop. Sociali
Telefono	0363 46480
Email	<a href="mailto:amministrazione@centrofamiglia.org">amministrazione@centrofamiglia.org</a>
PEC	<a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a>
Certificazione di Qualità	Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA
Codice Ateco	853203
Codice Univoco	SUBM70N
Appartenenza a reti associative	* Fe.L.Ce.A.F. - Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia * C.F.C. Confederazione Italiana dei Consulteri Familiari di Ispirazione Cristiana * ConfCooperative – Unione di Bergamo * CSA -COESI SERVIZI Bergamo



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

<b>CONSULTORI FAMILIARI PRIVATI ACCREDITATI</b>		
	<b>UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA"</b>	<b>UNITA' DI OFFERTA CONSULTORIO FAMILIARE "PUNTO FAMIGLIA"</b>
Indirizzo	<i>via Casnida, 19 24047 TREVIGLIO (BG)</i>	<i>Circonvallazione Papa Giovanni Paolo II, 23- 24043 CARAVAGGIO (BG)</i>
Tipologia	<i>Servizio Sociosanitario</i>	
Codice Consultorio	<i>325-001273</i>	<i>325-001452</i>
Autorizzazione sanitaria	<i>Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL di Bergamo n° 601 del 17 maggio 2001 (ex. Art. 50 L.R. 1/1986)</i>	<i>D.I.A. del 18/03/2008</i>
Accreditamento regionale	<i>Regione Lombardia - D.G.R. n° VII/6585 del 29/10/2001</i>	<i>Regione Lombardia - D.G.R. n° VIII/8029 del 19/09/2008</i>
Contratto con ATS di Bergamo	<i>Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Centro per la Famiglia"</i>	<i>Contratto annuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'ATS di Bergamo e il Consultorio Familiare "Punto Famiglia"</i>
Riconoscimento Regionale Ente Unico	<i>Decreto Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 813 del 06/02/2013</i>	
Telefono	<i>0363 46480</i>	<i>0363 51555</i>
Email	<i><a href="mailto:segreteria@centrofamiglia.org">segreteria@centrofamiglia.org</a></i>	<i><a href="mailto:segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org">segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org</a></i>
PEC	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>	
Sito internet	<i><a href="http://www.centrofamiglia.org">www.centrofamiglia.org</a></i>	
Certificazione di Qualità	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA - GENOVA</i>	



CONFEDERAZIONE ITALIANA  
CONSULTORI FAMILIARI  
DI ISPIRAZIONE CRISTIANA  
O.N.L.U.S.



**Fe.L.Ce.A.F**  
Federazione Lombarda  
dei Centri di  
Assistenza alla Famiglia

**info: [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)**

<b>CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO "AGAPE"</b>	
<b>Indirizzo</b>	<i>via Casnida, 19/b 24047 TREVIGLIO – BERGAMO</i>
<b>Tipologia</b>	<i>Centro di psicoterapia rivolto a minori, singoli, coppie e famiglie</i>
<b>Autorizzazione sanitaria</b>	<i>Preso d'atto DIA - ASL di Bergamo - giugno 2012</i>
<b>Telefono</b>	<i>0363 303638</i>
<b>Cellulare</b>	<i>377 9687981</i>
<b>Email</b>	<i><a href="mailto:agape@centrofamiglia.org">agape@centrofamiglia.org</a></i>
<b>PEC</b>	<i><a href="mailto:agape.soc.coop.soc@legalmail.it">agape.soc.coop.soc@legalmail.it</a></i>
<b>Sito internet</b>	<i><a href="http://www.centropsicoterapiaagape.org">www.centropsicoterapiaagape.org</a></i>
<b>Certificazione di Qualità</b>	<i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA GENOVA</i>

**info: [www.centropsicoterapiaagape.org](http://www.centropsicoterapiaagape.org)**



## 2.2. Storia, base sociale, contesto di riferimento

### 1980 - Le origini

La prima esperienza di consultorio familiare risale alla fine degli anni ottanta, ad opera di alcuni professionisti (un ginecologo, una psicologa, due consulenti familiari), espressione della Parrocchia S. Martino di Treviglio.

### 1996 – L’Associazione “Centro per la Famiglia”

Nel dicembre del 1996 viene costituita l’Associazione di solidarietà familiare “Centro per la famiglia” ONLUS che gestisce la prima fase di avvio e accreditamento dell’attività consultoriale.

### 2001 – La Cooperativa “Agape”

Agape, Società Cooperativa Sociale, è stata costituita il 30 ottobre del 2001. La realtà è promossa e sostenuta in questa prima fase dai Parroci e da alcuni laici delle comunità cristiane del decanato di Treviglio (Diocesi di Milano).

### 2002 – Accreditamento del Centro Famiglia di Treviglio

L’accreditamento del consultorio di Treviglio viene trasferito dalla Associazione *Centro per Famiglia* alla cooperativa *Agape*.

### 2008 – Accreditamento del Punto Famiglia di Caravaggio

*Agape* accredita anche il *Consultorio “Punto Famiglia”*, realizzato in collaborazione la Diocesi di Cremona presso il Santuario “S. Maria del Fonte” di Caravaggio. Si allarga la base sociale. Il Consiglio di Amministrazione diviene espressione delle due diocesi.

### 2012 – Apertura del Centro di Psicoterapia Integrato “Agape”

Viene aperto il *Centro di Psicoterapia Integrato “Agape”* presso locali messi a disposizione dalla Fondazione Mons. A. Portaluppi, in via Casnida, 19 a Treviglio.

### 2014 – Le parrocchie diventano socie della Cooperativa

Le 35 parrocchie del territorio, facente capo alle diocesi di Milano e Cremona, entrano a far parte della compagine sociale della cooperativa. Si rafforza il legame tra la dimensione professione e quella pastorale.

### 2016 – Apertura della nuova sede del Centro Famiglia di Treviglio

Viene ristrutturata e inaugurata la nuova sede del “Centro Famiglia” che ospita, presso locali messi a disposizione dalla Fondazione *Mons. A. Portaluppi* in via Casnida a Treviglio, il Consultorio familiare e lo Spazio Gioco della Associazione “Centro per la Famiglia”.

**2019 – Avvio del progetto “Parole Giovani”, uno spazio di ascolto e sostegno psicologico rivolto ad adolescenti e giovani**, realizzato in collaborazione con Risorsa Sociale, ente gestore dei servizi dei 18 comuni dell’Ambito di Treviglio. Il progetto è stato sostenuto per le prime 3 annualità, dalla Fondazione Istituti Educativi di Bergamo.

**2022 – Avvio del progetto Familyper – Il centro Famiglia dell’Ambito di Treviglio**, aggiudicazione dell’avviso per la sperimentazione dei Centri per la Famiglia dell’ATS di Bergamo

Al 31.12.2023 i soci 48. La socia e, per molti anni, stimata consigliera della cooperativa, Lucia Galimberti, è defunta nel corso dell’anno. La compagine sociale è così distribuita: n.35 persone giuridiche (di cui n. 1 associazione di solidarietà familiare; n.9 parrocchie del Decanato di Treviglio e n.25 della Zona Pastorale I della Diocesi di Cremona); 11 persone fisiche di cui 3 soci lavoratori, 8 soci operatori. I soci volontari sono 2, iscritti nella apposita sezione del libro soci. Tra le persone fisiche contiamo n. 5 maschi e n. 8 femmine.

L’azione della Cooperativa è rivolta alla generalità della popolazione: singoli, coppie, famiglie. Gli utenti possono accedere ai servizi da qualunque Comune, senza vincoli particolari. Tuttavia ai servizi accedono prevalentemente famiglie dell’ambito territoriale Treviglio - Caravaggio, per evidenti ragioni di vicinanza territoriale, come dimostrano i dati relativi agli utenti. Il territorio dell’ambito sociale di Treviglio comprende 18 Comuni, per circa 120.000 abitanti. I due poli demografici più consistenti sono le Città di Treviglio (circa 30.000 abitanti) e di Caravaggio (16.000 abitanti).

La cooperativa *Agape* ha sede a Treviglio, una città con oltre 30 mila abitanti, a forte vocazione agricola, artigianale e con la presenza, dagli anni ’60, di piccole e grandi industrie. Negli ultimi anni, il territorio ha sentito fortemente la crisi delle fabbriche e delle maestranze. Tuttavia, la collocazione di Treviglio (tra Bg, Bs, Mi, Cr), la presenza di servizi di trasporto (ferrovia MI-BS-VR-VE), dell’Ospedale, di Istituti scolastici statali e paritari del I e del II Ciclo (tecnici, professionali, licei e formazione professionale) hanno attratto fortemente nuovi nuclei famigliari.

Il territorio è a forte processo migratorio, con la presenza di cittadini di varia provenienza, livello culturale, etnia, lingua e religione (da circa 1800 cittadini stranieri nel 2004 a 3800 nel 2018 -dati Istat Comune Treviglio; nelle scuole statali media del 22% di alunni con cittadinanza non italiana; media nazionale 14% -dati MIUR).

Accanto alla crescita della città, della rete stradale urbana ed extraurbana, alla crescente presenza di popolazione giovane attiva, sono aumentate, con la ricchezza di manodopera, culturale e di infrastrutture del territorio, alcune problematiche relative per esempio all'integrazione o a fenomeni di marginalità (ludopatia, alcol, sostanze stupefacenti; si vedano per es. le ricerche dell'ATS BG e i dati della Provincia sulla ludopatia; consumo di gioco pubblico d'azzardo nella provincia: da 356 milioni e 790 mila euro a 1 miliardo e 573 milioni di euro dal 2005 al 2012 –sito web Comune di Bergamo).

A fronte di una complessità notevolmente aumentata dal punto di vista della popolazione e dell'assetto urbano, Treviglio e il suo territorio hanno dovuto far fronte a urgenze sociali. Molti gli interventi di sostegno delle istituzioni a seguito per esempio di ricerche in provincia e territoriali che hanno evidenziato una significativa incidenza sulla popolazione di fenomeni di disagio che hanno richiesto progetti a prevenzione in collaborazione con la Polizia di Stato, la Provincia, l'Amministrazione comunale.

Nel settore delle politiche giovanili e della Pastorale scolastica, particolare attenzione è stata data alla popolazione della fascia dell'adolescenza, al fine di prevenire fenomeni di devianza verso la marginalità e di disagio sociale.

Alla dimensione di crisi in cui sono naturalmente immessi i ragazzi di ogni dove, si aggiunge una dimensione data dal contesto cittadino, dall'essere Treviglio una città: "le città contemporanee sono l'arena dei processi globali. (...)le città contemporanee sono (...) un tessuto capace di tenere insieme molteplici eterogeneità in un'unica trama, che non ha nulla di statico, ma si muove incessantemente, dando luogo a inedite metamorfosi, passando attraverso tensioni, scontri, conflitti". (Anna Lazzarini, *il mondo dentro la città. Teorie e pratiche della globalizzazione*, Bruno Mondadori, Milano 2013).

Dunque, se vogliamo cogliere l'occasione che c'è nella città di Treviglio, è necessario lavorare affinché le possibilità date dalla dimensione della città permettano di tenere le trame protettive e generative della comunità: "Comunità è un modo di relazionarsi, di ritrovarsi in prossimità, (...) La comunità inizia da un movimento di esposizione e generosità, da un "passo lungo ed asimmetrico". (Ivo Lizzola, *Le professioni sociali e la cura della vita comune*).

### 2.3. Scopi e finalità

La Cooperativa AGAPE, conformemente alla legge sulla cooperazione Sociale è una ONLUS di diritto, senza scopo di lucro; suo fine è il perseguimento *dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione Sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi Socio-sanitari ed educativi* (cfr. art. 1, lett. a) della legge 381/91). E' *impresa sociale* ai sensi del D. Lgs. 112/2017.

La Cooperativa rappresenta la concreta attuazione dell'impegno pastorale delle comunità ecclesiali di Milano e di Cremona, nel sostegno alle famiglie e alle persone in condizioni di bisogno. Con questo progetto, i Soci vogliono favorire nel territorio la crescita della comunione in un'ottica di pastorale d'insieme, qualificare gli interventi sociali ed educativi a favore delle famiglie e promuovere un coordinamento stabile e strutturato tra le opere di carità e i servizi socio-educativi sviluppati dalle comunità del territorio (cfr. *Statuto*, art. 3).

Realizza i propri scopi Sociali operando di preferenza nell'Ambito territoriale della Pianura Bergamasca e territori limitrofi delle vicine Provincie di Milano e Cremona, mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità e, in particolare dei volontari, i fruitori dei servizi, altri enti con finalità di solidarietà Sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei Soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.

### 2.4. Valori e politica per la qualità

Il Consiglio di Amministrazione ha elaborato ed approvato il documento "**Valori e politica per la Qualità**" della Cooperativa che esplicita la *mission*, gli orientamenti e i valori che si intendono perseguire. L'azione della Cooperativa "Agape", ispirata ad una visione cristiana dell'uomo e della famiglia, è mossa da alcuni principi orientativi.

- **Il coinvolgimento delle comunità.** Questa scelta si realizza nella partecipazione delle parrocchie alla base sociale, nell'invio degli utenti ai servizi e attraverso un sostegno economico.

- **Aiuto alle famiglie in difficoltà.** I Consultori Familiari si caratterizzano come servizi sociosanitari di base e la loro azione si sviluppa nella prevenzione della salute della donna e della famiglia, nella educazione alla paternità e maternità responsabili e nel sostegno delle famiglie in difficoltà relazionale. Tutta l'attività è volta a favorire il raggiungimento del maggior benessere integrale (fisico, mentale e relazionale). I Consultori della cooperativa Agape si rivolgono soprattutto alle famiglie più deboli e provate, come espressione di solidarietà umana e cristiana.

- **Relazione e coordinamento con i servizi del territorio.** L'azione si colloca all'interno della rete dei servizi sociali e sanitari del distretto. Per questa ragione viene perseguito un sempre maggiore radicamento e collegamento con gli altri servizi socio-educativi e sanitari del territorio, sia del privato sociale che del pubblico.

- **Qualità / qualificazione degli interventi.** L'attività dei servizi tende ad una sempre maggiore qualificazione e diversificazione, in relazione alle esigenze delle famiglie del territorio. La qualificazione degli interventi comporta la attenzione e la cura del personale e dei luoghi di lavoro.

- **Multiprofessionalità e lavoro di équipe.** La cooperativa riconosce e valorizza l'apporto e l'integrazione delle diverse figure professionali nella diagnosi e cura delle situazioni che si presentano ai servizi. Valorizza il lavoro di équipe quale strumento per un più efficace trattamento delle problematiche portate dai pazienti. A tal fine organizza e sostiene all'interno delle aree e dei servizi momenti e spazi per il confronto, la supervisione e la gestione delle situazioni.



- **Continuità assistenziale.** La cooperativa garantisce la continuità dell'assistenza nei confronti dei propri utenti, in relazione alla complessità e tipologia della utenza trattata dalle diverse aree e servizi. In caso di invio o passaggio ad altro servizio la cooperativa, previa autorizzazione dell'utente, mette a disposizione tutte le informazioni sul percorso effettuato presso i propri servizi, evidenziare le motivazioni della richiesta ed accompagnando l'utente nella fase di passaggio.

- **Costruzione di rapporti di fiducia.** La Cooperativa mira a mantenere e sviluppare un rapporto di fiducia con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la propria missione o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Rientrano in quest'ambito le Istituzioni, i collaboratori, i cittadini-utenti, i fornitori, i partner, le organizzazioni che rappresentano singoli o gruppi, le comunità locali in cui la Cooperativa opera, le associazioni, le generazioni future.

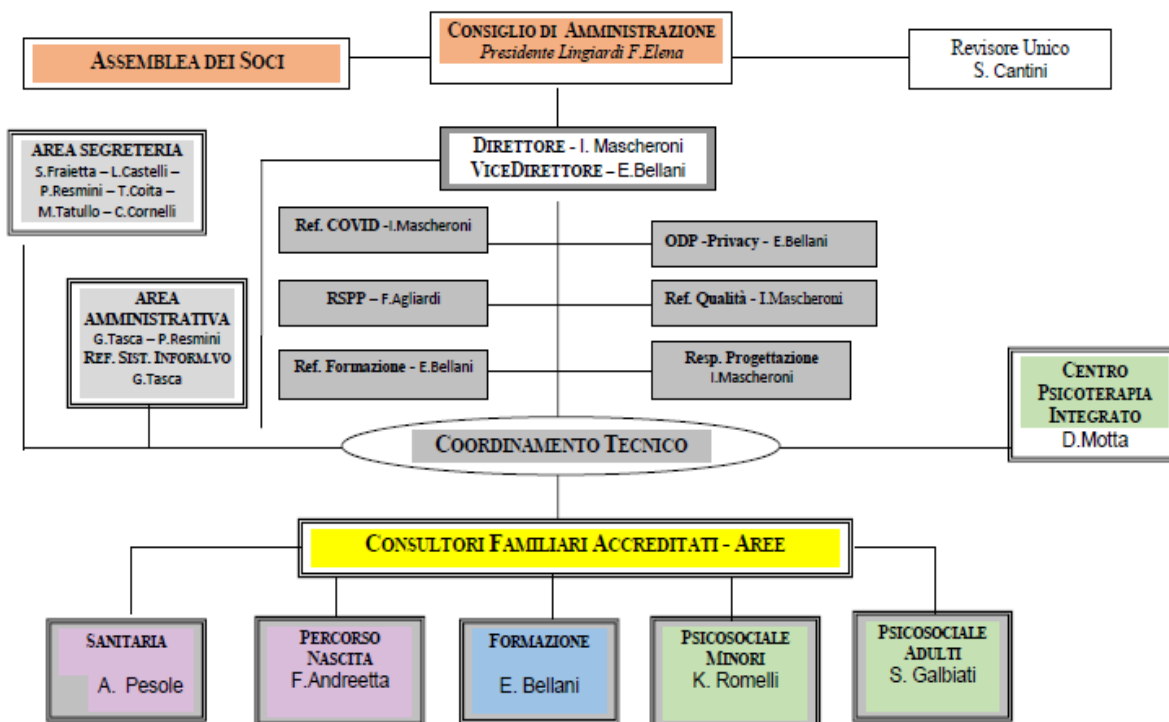
- **Buona reputazione.** La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle Istituzioni e dei partner, la fedeltà dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi di autorità.

In coerenza con i principi che ispirano la propria attività, i consultori gestiti dalla Cooperativa AGAPE non effettuano attività direttamente o indirettamente connesse alla interruzione volontaria della gravidanza. La cooperativa garantisce pertanto la facoltà di dichiarare obiezione di coscienza ai sensi dall'art.9 della L.194 del 22 maggio 1978 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".

## 2.5. Organigramma



### AGAPE Società Cooperativa Sociale - Organigramma - Personigramma 03\_2024



## 3. GOVERNO E STRATEGIE

### 3.1. Tipologia di governo

Agape SCS è retta dallo Statuto approvato dalla Assemblea dei Soci in data 1 dicembre 2004. Gli organi di governo previsti dallo Statuto sono l'Assemblea dei Soci, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Esecutivo.

L'Assemblea traccia le linee fondamentali dell'azione della Cooperativa in relazione ai propri scopi Sociali; approva il bilancio e destina gli utili; nomina gli amministratori; è il soggetto deputato al controllo contabile; approva i regolamenti interni e le linee di indirizzo. Alle assemblee annuali partecipa normalmente oltre il 60% dei Soci.

Il Presidente è rappresentante legale dell'impresa. Ha la responsabilità della Cooperativa e, in quanto tale, risponde delle azioni della stessa in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. Egli rappresenta la Cooperativa nelle sedi istituzionali e politiche, direttamente o attraverso deleghe al Direttore.

La cooperativa si avvale del consulente etico / consulente ecclesiastico, per la cura di situazioni di discernimento ed accompagnamento spirituale e dei rapporti con le realtà ecclesiali.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della Cooperativa, mediante l'organizzazione e l'allocatione delle risorse umane, economiche, strumentali. Il Consiglio è composto da sacerdoti e laici delle zone di Treviglio e Caravaggio. Le cariche sociali sono assunte a titolo gratuito.

**L'Assemblea dei Soci del 17 maggio 2023** ha provveduto, a norma dello Statuto, alla nomina degli Amministratori per il triennio 2023-2025:

1. **Lingiardi Elena**, docente di Scuola Secondaria di Secondo Grado, della Diocesi di Cremona;
2. **Colombo Emilia Antonella**, pensionata, già Direttrice del Centro Servizi CSA-COESI di Bergamo, della Diocesi di Milano;
3. **Corna Agnese**, pensionata, già responsabile amministrativa della Coop. Agape, della Diocesi di Milano;
4. **Facchinetti don Antonio**, formatore e consulente etico della Cooperativa, della Diocesi di Cremona;
5. **Ferrari mons. Amedeo**, rettore Santuario S. Maria del Fonte di Caravaggio, della Diocesi di Cremona;
6. **Ferri don Tarcisio**, vicario parrocchiale della Comunità Pastorale "Madonna delle Lacrime" di Treviglio, della Diocesi di Milano;
7. **Feudatari mons. Dennis**, parroco di Rivolta D'Adda, della diocesi di Cremona;
8. **Lanzeni don Angelo**, vicario parrocchiale della Comunità Pastorale di Cassano D'Adda, della Diocesi di Cremona;
9. **Mascheroni Ireneo**, diacono permanente, direttore della Cooperativa, della Diocesi di Milano;
10. **Nissoli Ivan**, operatore Caritas Ambrosiana, della Diocesi di Milano;

Il 22 maggio 2023 il Consiglio ha confermato **Presidente la Prof.ssa Lingiardi Elena Fernanda e Vice-Presidente Corna Agnese**. Confermato nel ruolo di direttore della cooperativa il diacono dr. Ireneo Mascheroni, educatore professionale; di vicedirettore, il dr. Emanuele Bellani, psicologo, allo scopo di potenziare le risorse dedicate alla gestione strategica della cooperativa, divenuta molto complessa ed articolata.

### 3.2. Processi decisionali

La Cooperativa, nella assemblea dei soci del maggio 2022, ha rinnovato per il triennio 2022-2024 il Revisore Unico dr. Stefano Cantini, per il controllo della gestione e la regolare tenuta della contabilità. Con il Revisore Unico vengono periodicamente analizzati i Piani economici annuali a consuntivo e di previsione.

La struttura organizzativa della Cooperativa può essere descritta come segue. Il Direttore è nominato Datore di Lavoro. E' responsabile delle decisioni operative e dello sviluppo progettuale della Cooperativa. Cura i rapporti con Enti ed organizzazioni istituzionali e dell'associazionismo, i media e la rete del Terzo settore. Svolge attività di valutazione, controllo e monitoraggio dei processi di lavoro. E' nominato Rappresentante della Direzione per la Qualità, predispone e gestisce il Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa. Lo affianca nei compiti descritti il Vicedirettore.

Nella realizzazione della propria attività la Cooperativa si avvale della collaborazione dei Coordinatori d'Area, riuniti nel Coordinamento tecnico. Ogni Coordinatore di Area incontra a cadenza regolare la propria équipe e la direzione. Anche le Responsabili delle segreterie e della amministrazione si incontrano regolarmente con la direzione nell'incontro "agenda".

L'obiettivo di questi momenti di staff è di definire, in un clima di collaborazione tra funzioni, gli aspetti tecnici delle richieste dei clienti e committenti, realizzare gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, proporre programmi di miglioramento della qualità dei servizi erogati, effettuare valutazioni costanti dei processi organizzativi.

La Cooperativa Agape ha organizzato le proprie attività in 4 Unità di Offerta: due Consulenti Familiari accreditati, un Centro di Psicoterapia Integrato, un servizio di sostegno psicologico per adolescenti e giovani, realizzato in collaborazione con Risorsa Sociale, denominato "Parole Giovani".

Dal 2022 è capofila del progetto Familyper – Il Centro Famiglia dell’ambito di Treviglio realizzato in collaborazione con il consultorio pubblico di Treviglio l’ASST Bergamo Ovest e l’azienda consortile Risorsa Sociale. Il direttore è designato responsabile del progetto Familyper, in scadenza a giugno 2024.

I consultori operano su cinque aree d’intervento: Sanitaria (ambulatori ginecologici e ostetrici, Psico-Sociale Adulti, Psico-Sociale Minori, Formazione e Percorso Nascita. Il Centro di Psicoterapia ha un proprio Coordinatore; così come il progetto “Parole Giovani”. Il Direttore e i Coordinatori delle Aree e del CPI curano lo sviluppo dei servizi e dei progetti nel territorio. Alcune aree funzionali sostengono queste unità operative: l’Area Amministrativa; la Segreteria; il settore Gestione Risorse Umane (GRU) e Formazione; il settore Qualità (SGQ), il Sistema Informativo.

### 3.3. Modello di organizzazione e controllo L.231/2001

La Cooperativa ha avviato, dal 2018, una revisione del proprio sistema documentale e di controllo volto a verificare la rispondenza del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008) in relazione alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (L. 231/2001).

Il Consiglio ha approvato, nel 2023, la adozione del **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/01** e contestualmente **nominato dell’Organismo di Vigilanza** nella persona dell’avv. Cristina Ruffoni. Un passo importante al fine di ottimizzare il sistema di controllo, ponendo le condizioni per prevenire possibili reati e comportamenti non etici nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con tutte le parti interessate.

I principi ispiratori della cooperativa sono espressi dal documento “Valori e politica per la Qualità”, dove vengono declinati *mission*, valori e stili di intervento della Cooperativa.

## 4. ATTIVITÀ

### 4.1. Obiettivo della qualità 2023

Per quanto concerne gli obiettivi di miglioramento ricordiamo che la cooperativa Agape, nel mese di aprile 2022, ha partecipato ed è risultata ammessa al contributo relativo all’ **Avviso per la sperimentazione dei Centri per la famiglia ex DGR 5955/2022 (deliberazione ATS n. 491 del 31/05/2022)**. Il progetto presentato da Agape è denominato *Familyper-Il centro Famiglia dell’Ambito di Treviglio*. I partners del progetto sono l’Azienda Consortile *Risorsa Sociale Gera d’Adda*, il *Consultorio Familiare di Treviglio dell’ASST Bergamo Ovest*.

Il territorio della Bassa Bergamasca Occidentale (i 18 comuni dell’Ambito di Treviglio) è segnato da un’ampia e capillare offerta di servizi ed interventi a sostegno delle famiglie. L’offerta dei servizi sociali e sociosanitari pubblica è ampia ed articolata. E sono davvero numerose le organizzazioni di volontariato e le imprese sociali che si prendono cura delle fasce più fragili. In questo contesto i partner di progetto hanno riletto le domande del territorio, per offrire risposte originali ed innovative. Non si è ritenuto necessario aprire un nuovo servizio a favore delle famiglie. Si è deciso viceversa di elaborare un meta-servizio di ascolto, orientamento e collegamento, capace di connettere e far dialogare i numerosi e competenti servizi ed interventi già in essere, offerti dal pubblico e dal privato sociale. L’idea progettuale alla base del partenariato mira quindi a rafforzare la collaborazione tra i Consultori Familiari pubblici e privati del territorio.

Queste le azioni messe in campo:

- Istituzione del Tavolo di coordinamento e della équipe operativa
- Elaborazione della piattaforma informatica del progetto (sito, social, logo)
- Raccolta, elaborazione, messa in rete del materiale informativo dei soggetti aderenti alla rete per le famiglie.
- Formazione operatori psicosociali di ambito
- Evento di inaugurazione e apertura del nuovo servizio “Familyper” – apertura sportello alla utenza
- Attività di informazione e orientamento dello sportello
- Giornata della famiglia
- Valutazione dei risultati e riprogettazione del servizio

Quanto realizzato fino ad oggi continua a rappresentare, a nostro avviso, una novità importante per il territorio della pianura occidentale. E’ necessario intensificare il piano di informazione e comunicazione verso i servizi e le famiglie in generale, affinché sito e sportello vengano effettivamente utilizzati come bussola per orientarsi nella costruzione delle risposte ai propri bisogni sociali, sociosanitari, educativi e di cura. L’esperienza rimane positiva. Lascia intravedere la possibilità – a determinate condizioni – di costruire realmente la integrazione tra servizi.

Nessun osservatorio locale è in grado, quanto Familyper, di rappresentare uno sguardo così completo e onnicomprensivo dei servizi che il territorio dell’Ambito è in grado di esprimere. Un patrimonio di dati e di conoscenza straordinario. Qualcosa di più e di diverso di una banca dati, piuttosto la condizione per costruire reali collaborazioni e sinergie a sostegno dei compiti di sviluppo di tutte le famiglie e dei loro componenti, specie quelli più fragili.

Per le ragioni esposte anche il 2024 avrà come obiettivo: **Lo sviluppo del centro per le famiglie dell’ambito di Treviglio**. La nuova pianificazione verrà elaborata sulla base della DGR 1507 del 13.12.2023 e dei decreti attuati previsti per febbraio 2024.

## 4.2. I consultori familiari

### 4.2.1. AREA SANITARIA

All’area sanitaria afferiscono le attività svolte negli ambulatori ostetrico-ginecologici dei consultori di Treviglio e Caravaggio. Il servizio è reso in prevalenza al mattino. Le prestazioni totali – oltre 9.000 - registrano un calo sensibile rispetto all’anno precedente (-7.7%). Nella seconda parte del 2023 abbiamo avuto una diminuzione delle ginecologhe presenti, per diverse ragioni. E’ evidente la difficoltà a reperire e stabilizzare personale sanitario per queste mansioni.

Da maggio 2020 è attivo l’ambulatorio di senologia, condotto da un medico chirurgo specializzato in oncologia. Vi si effettuano visite senologiche, visita e diagnosi precoce oncologica, eco mammaria bilaterale. Nel corso del 2023 si sono effettuate 85 visite ed ecografie.

### 4.2.2. AREA PERCORSO NASCITA

ATTIVITÀ AREA NASCITA		2021	2022	2023			
				CARAVAGGIO	TREVIGLIO	TOTALE	
PREPARAZIONE AL PARTO	Posizioni e Tecniche di Rilassamento	6 CORSI 24 IGU	8 CORSI 32 IGU	3 CORSI 12 IGU	4 CORSI 16 IGU	7 CORSI 28 IGU	↓
	Gestione del dolore	3 CORSI 9 IGU	2 CORSI 4 IGU	1 CORSO 2 IGU	2 CORSI 4 IGU	3 CORSI 6 IGU	↑
Ginnastica Post Parto		5 corsi 20 IGU	2 CORSI 8 IGU	2 CORSO 8 IGU	3 CORSO 12 IGU	5 CORSI 20 IGU	↑
Rieducazione Pavimento Pelvico		5 CORSI 18 IGU	8 CORSI 32 IGU	4 CORSI 16 IGU	3CORSI 12 IGU	7 CORSI 28 IGU	↓
Massaggio Infantile		8 CORSI 40 IGU	9 CORSI 45 IGU	3 CORSI 15 IGU	6 CORSI 30 IGU	9 CORSI 45 IGU	↑
Tappe evolutive		6 IGU	5 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↑
Distacco		4 IGU	5 IGU	2 IGU	3 IGU	5 IGU	↑
Svezzamento		6 IGU	7 IGU	5 IGU	5 IGU	10 IGU	↑
Il sonno e il pianto		6 IGU	5 IGU	3 IGU	3 IGU	6 IGU	↑
Portare i bimbi in fascia		6 CORSI 2 INCONTRI A TEMA 20 IGU	13 IGU	2 INCONTRI A TEMA 4 CORSI 13 IGU	3 INCONTRI A TEMA 2 CORSI 15 IGU	5 INCONTRI A TEMA 6 CORSI 28 IGU	↑
Spazio mamma/bambino		137 IGU	132 IGU	47 IGU	87 IGU	134	↑
IGU TOTALI		290 IGU 33 CORSI 162 INCONTRI A TEMA	286 IGU 29 CORSI 167 INCONTRI A TEMA	125 IGU 17 CORSI 61 INCONTRI A TEMA	190 IGU: 20 CORSI 104 INCONTRI A TEMA	315 IGU: 37 CORSI 165 INCONTRI A TEMA	↑
Primo Colloquio Ostetrico presa in carico della Gravidanza		335	261	121	173	294	↑
Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN) – N. UTENTI		116	102	69	48	117	↑
Numero Visite domiciliari (post parto)		293	162	66	49	115	↓
PRESTAZIONI TOTALI		1034	811	381	460	841	↑

Nel 2023 si conferma un lieve rialzo il volume produttivo dell'Area Nascita, con la realizzazione di tutti i gruppi programmati. Da maggio in poi abbiamo gradualmente riportato tutti i corsi in presenza, allestito i nostri ambienti nella stessa modalità pre Covid e riportato l'accesso al gruppo di sostegno allattamento e auto-mutuo-aiuto (Spazio Mamma e Bambino) senza prenotazione.

In generale possiamo osservare che anche per il 2023 abbiamo visto realizzarsi quasi per intero la programmazione, anche se c'è stata una lieve contrazione del numero di prestazioni. Questo è vero in particolare se si osservano le visite domiciliari: registriamo infatti una diminuzione di 130 prestazioni.

### 4.2.3. AREA PSICOSOCIALE ADULTI E MINORI

TOTALE PRESTAZIONI AREA PSICOSOCIALE	2109	2020	2021	2022	2023
<b>CONSULTORIO DI TREVIGLIO</b>	4082	3732	4232	4039	<b>4417</b>
<b>CONSULTORIO DI CARAVAGGIO</b>	1938	2020	1875	2058	<b>2418</b>
<b>TOTALE</b>	6031	5752	6107	6097	<b>6835</b>

**Area psico-sociale adulti.** L'équipe è composta da 10 psicologi-psicoterapeuti, 1 psico-pedagogo /mediatore familiare, 1 assistente sociale /mediatrice familiare e 1 consulente etico e 5 tirocinanti di specialità. Nel corso del 2023 è stato mantenuto il lavoro di équipe e supervisione mensile per i tirocinanti delle scuole di specializzazione, che si sono integrati nell'équipe multidisciplinare e hanno consentito di ampliare l'offerta di percorsi di sostegno, accorciando i tempi di attesa per l'utenza.

Anche nel corso di quest'anno è stato possibile osservare un notevole incremento delle richieste in entrata, che ha più volte reso necessaria la sospensione dei colloqui di accoglienza per non andare oltre ai 30 gg di attesa dal primo contatto telefonico. Questo dato sicuramente apre la necessità di una riflessione rispetto all'organizzazione della funzione filtro, attraverso un lavoro di revisione dei dati delle accoglienze, raccolti attraverso il form strutturato a fine 2022. Come si può osservare dai dati il Consultorio di Caravaggio ha di fatto svolto 360 prestazioni in più dello scorso anno.

Gli esiti degli interventi registrano una valutazione positiva nel 78% % dei casi (per il raggiungimento completo obiettivi o perché è stato fatto un invio in linea con gli obiettivi stabiliti). L' esito negativo è dato soprattutto dal fatto che l'utente non porta a termine il percorso.

**Area psico-sociale minori.** L'équipe dell'Area Psicosociale è composta attualmente da 8 psicologi-psicoterapeuti, 1 assistente sociale, 4 specializzandi in psicoterapia e 1 tirocinante del corso di Laurea in Psicologia. Le ore di budget vengono assegnate ad ogni operatore all'inizio dell'anno e sono rimaste sostanzialmente invariate. Le ore di équipe sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, per un totale di 40 ore, svolte a cadenza quindicinale. Gli specializzandi, oltre alla possibilità di partecipare alle equipe, hanno uno spazio mensile di due ore dedicato alla supervisione dei casi che hanno in carico.

Parallelamente all'attività clinica, nel corso dell'anno è proseguita l'attività di prima accoglienza tramite colloqui telefonici e successivamente primi colloqui in presenza, da parte dell'Assistente sociale. In entrambi i versanti della presa in carico dell'utenza viene registrato un aumento della complessità delle situazioni rispetto alle quali viene valutata o avviata la presa in carico (ad es. problematiche linguistiche che si sovrappongono a fatiche di apprendimento; disagio emotivo in adolescenza che sconfinava in condotte autolesive o comunque legate al corpo; difficoltà relazionali in infanzia e adolescenza acute da ritiro sociale, scarsa stimolazione familiare, rifugio nel mondo online, ecc.).

In termini numerici, di seguito ci sono alcuni dati relativi all'attività dell'Area minori relativi all'anno 2023:

- prestazioni totali: 2440
- pazienti totali: 637
- genitori presi in carico: 366
- prestazioni rivolte a genitori: 1125
- minori presi in carico: 271
- prestazioni rivolte a minori: 1304

Fasce d'età

- 0-5: nessun minore preso in carico
- 6-10: 63 minori in carico, 321 prestazioni
- 11-13: 78 minori in carico, 365 prestazioni
- 14-17: 130 minori in carico, 618 prestazioni

#### 4.2.4. AREA FORMAZIONE

Programmi educazione alla salute						
Percorsi di educazione alla affettività e sessualità						
	CF Treviglio		CF Caravaggio		Totale	
Anno	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti	Corsi	Utenti
2019	131	2795	113	2208	244	5003
2020	86	2001	97	1992	183	3993
2021	110	2263	110	2197	220	4460
2022	127	2747	129	2582	256	5329
2023	103	2137	96	2080	199	4217

Lavorano nell'area formazione 7 operatori (psicologi e psicopedagogisti). L'equipe è uniforme rispetto a titoli e competenze per operare nell'ambito dell'educazione affettiva e sessuale. L'equipe ha mantenuto una partecipazione costante e attiva durante gli incontri mensili, ha mostrato una grande motivazione nel confronto con stimoli nuovi, tesi ad incontrare maggiormente le esigenze educative emergenti, raggiungendo un ottimo grado di collaborazione reciproca (attraverso momenti di autoformazione e confronto per aggiornare e

rivedere le proposte formative ad alunni, genitori, insegnanti, educatori). Nel 2023 i percorsi formativi hanno coinvolto oltre 4.200 tra alunni. Afferiscono a quest'area diversi incontri di gruppo rivolti a genitori su tematiche quali: la separazione, i figli e la rete, la adolescenza, la sessualità, l'educazione delle emozioni, lo sviluppo dei bambini da zero e sei anni.

#### 4.2.5. CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO

Nel 2023 i nuovi pazienti sono stati 945, rispetto ai 391 dello scorso anno (+58.6%). Un incremento straordinario, che evidenzia il crescente apprezzamento e la fiducia delle famiglie per la qualità del servizio. Circa 7.500 le prestazioni rese (+18%).

Centro privato anno	nuovi utenti	variazione utenti	prestazioni	variazione prestazioni	% variazione prestazioni
2017	212	1	3523	483	15.88
2018	278	66	4026	503	12.05
2019	293	15	4721	695	14.72
2020	292	-1	3662	-1059	-22.5%
2021	361	69	5310	1648	31,0%
2022	391	30	6136	826	13.4%
2023	945	554	7500	1364	41%

È proseguito il progetto relativo ai minori con certificazione di **DSA** (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) e che necessitano un **aiuto extrascolastico**. Siamo riusciti a rispondere al bisogno di tutte le famiglie che lo hanno richiesto, sia nel corso dell'anno scolastico che nel periodo estivo. Oltre a discutere i casi in équipe, sono state impiegate n. ore 72 di mini équipe per la gestione integrata dei casi.

Per quanto riguarda la valutazione della efficacia degli interventi a favore di minori si registra il raggiungimento completo / parziale degli obiettivi nel 88% delle situazioni seguite. Nell'area adulti i dati relativi alla verifica del trattamento rilevano come si sia raggiunta da parte dell'utente una maggiore presa di consapevolezza della problematica soggettiva: circa il 73% delle problematiche risultano risolte o diminuite, generando un maggior benessere percepito, una migliore capacità nel gestire le emozioni, favorendo una migliore capacità di adattamento.

La cooperativa ha attivato un **Fondo di Solidarietà Familiare** per sostenere le famiglie in condizioni di disagio sociale ed economico che richiedono interventi presso il centro privato. Le richieste sono in continuo aumento. Nel corso dell'anno 2023 sono stati erogati complessivamente € 7.117,00 a 18 nuclei familiari per interventi principalmente di logopedia e psicomotricità.

#### 4.2.6. IL PROGETTO "PAROLE GIOVANI": LO SPAZIO ADOLESCENTI E GIOVANI

Il progetto "Parole giovani", nato nell'aprile del 2019 dalla collaborazione tra l'Azienda speciale consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda e la Cooperativa Agape, è stato prorogato da Risorsa Sociale fino al 2025. L'assidua collaborazione con gli inviati, tra cui i Servizi interni a Risorsa sociale, la NPI di Verdello, i diversi istituti scolastici del territorio, e un disagio crescente nelle famiglie e negli adolescenti hanno comportato un aumento delle domande di consultazione. Nell'anno solare 2023 sono state aperte circa 70 cartelle, con un aumento rispetto all'anno precedente.

L'utenza del Servizio **Parole giovani** è composta principalmente da ragazze o giovani donne. Molti utenti sono stati inviati dal Consultorio Agape e dal Servizio Tutela dell'Ambito, gestito da Risorsa Sociale. La maggior parte dell'utenza arriva dal Comune di Treviglio.



## 4.2.7. IL PROGETTO “FAMILYPER”

Il progetto – finanziato da Regione Lombardia per la sperimentazione per i Centri Famiglia - nasce dalla collaborazione tra l’Azienda Consortile Risorsa Sociale Gera d’Adda, il Consultorio Familiare dell’ASST Bergamo Ovest-Treviglio e la Cooperativa Agape, in qualità di capofila. Da segnalare in particolare nel 2023 tre azioni:

### 1. Elaborazione e messa in rete piattaforma informatica

Il sito [www.familyper.it](http://www.familyper.it); è attivo da giugno 2023. Il sito è stato ulteriormente potenziato, schedando anche i servizi relativi alle aree disabilità, adulti e terza età. Al 31.12.2023 sono stati schedati e pubblicati n. 558 servizi del territorio (erano 350 al 31.8.23) e pubblicati n. 456 eventi. Nella tabella a lato sono illustrati i dati statistici del periodo. La pagina Facebook ha avuto circa 1700 visite (su un numero di visite totali anno 2023 di 2164). Nell’ambito della équipe di coordinamento si è ritenuto di promuovere due momenti interni di formazione alla comunicazione social con la dott.ssa Maddalena Bianchetti, esperta in comunicazione social.

**2. Formazione operatori:** percorso di formazione per operatori sul tema della identità sessuale le sue dimensioni e l’evoluzione storica, che ha coinvolto n. 71 operatori, di cui psicologi / psicoterapeuti n. 49; assistenti sociali n. 17; medici n. 2; altri 3; percorso di formazione per operatrici della prima infanzia: *Nati per la Musica (NpM)* a cui hanno preso parte una ventina di operatrici dei nidi ed educatrici delle diverse realtà pubbliche e private del territorio.

**3. Giornata della famiglia** che si è svolta sabato 23 settembre 2023 ed ha avuto come tema: *Con le famiglie. La comunità e i suoi servizi per il supporto alle competenze genitoriali*. Una giornata molto partecipata, in linea con gli obiettivi di *familyper*, in quanto ha messo al centro la comunità e i suoi servizi nel sostegno alle competenze genitoriali nei primi anni di vita dei bambini.



## 5. AREA RISORSE UMANE E FORMAZIONE

Ogni anno viene elaborato il Piano della Formazione. Sono ripresi i percorsi annuali di formazione rivolti alle diverse équipes dei servizi, accreditati ECM. Si sono inoltre realizzati diversi interventi, tra i quali ricordiamo in particolare: **La resistenza Non Violenta - Nuova Autorità**, dr. D. Piacentini, D. Leveni, rivolto operatori coop Agape e dei CF pubblici e Risorsa Sociale; **Allarga lo spazio della tua tenda - Convegno sinodale**, Confederazione nazionale dei CF di ispirazione cristiana, Roma, 15-16 aprile 2023; **Con le famiglie. La comunità e i suoi servizi per il supporto delle competenze genitoriali – I primi mille giorni**, dr. G. Tamburini e Alushaj- Convegno promosso e sostenuto dal progetto Familyper, 23 settembre 2023; **Identità di genere e orientamento sessuale: i consultori si interrogano**, Confederazione nazionale dei CF di ispirazione cristiana, Roma, 23-24 ottobre 2023; **Management dell’impresa sociale – Corso di alta formazione per direttori**, Università di Bergamo – CSA COESI, settembre 2023-maggio 2024, al quale hanno preso parte il vicedirettore e la responsabile amministrativa della cooperativa.

## 6. PORTATORI DI INTERESSE

### 6.1. Operatori

Nel corso del 2023 hanno prestato la loro collaborazione presso i servizi di Agape n. 92 operatori; di questi 6 hanno cessato il servizio; 9 hanno iniziato la loro collaborazione. Il lavoro degli operatori a diverso titolo presenti in Agape è pari a 22,5 tempi pieni. Nella tabella a lato le professionalità presenti. Gli operatori maschi rappresentano il 20% del totale; 80% sono di sesso femminile. Degli operatori impiegati 8 sono sociolavoratori / dipendenti della Cooperativa, che applica il CCNL delle Cooperative sociali; 4 volontari; gli altri a libera professione. I tirocinanti di specialità sono una decina. L’età media degli operatori è sotto i 40 anni. Gli operatori con laurea o specializzazione in ambito sanitario o sociosanitario rappresentano oltre il 95% del totale.

OPERATORI AGAPE 2023	N.	Unità operativa
Direttore/Vicedirettore	2	COOPERATIVA
Consulente etico	1	COOPERATIVA
Amministrazione	2	COOPERATIVA
Segreteria	5	COOPERATIVA
Psicologo - psicoterapeuta	48	CONSULTORIO + CPI
Medico Ginecologo	11	CONSULTORIO
Ostetrica	3	CONSULTORIO
Psichiatra	3	C.P.I.
Neuropsichiatra Infantile	5	CONSULTORIO + CPI
Infermiera Professionale	3	CONSULTORIO
Logopedista	4	C.P.I.
Psicomotricista	2	C.P.I.
Assistente sociale	1	CONSULTORIO
Educatore professionale /Pedagogista	2	CONSULTORIO + CPI

## 6.2. Utenti

UTENTI SERVIZI AGAPE 2023								
	2020		2021		2022		2023	
	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto	Accesso diretto	Accesso indiretto
<b>CF Treviglio</b>	3.047	2.001	3193	2263	3255	<b>2747</b>	<b>3.407</b>	<b>2.137</b>
<b>CF Caravaggio</b>	1.959	1.922	2196	2197	2313	<b>2582</b>	<b>2.083</b>	<b>2.080</b>
<b>Centro Privato</b>	345		446		608		<b>1.198</b>	
<b>Totale</b>	5.351	3.923	5835	4460	6176	<b>5.329</b>	<b>6.688</b>	<b>4.217</b>
<b>Totale generale</b>	9.274		10.169		11.505		<b>10.905</b>	

Il numero degli utenti che nel 2023 hanno ricevuto una o più prestazioni presso i servizi di Agape sono stati 10.905.

I partecipanti ai percorsi di educazione alla salute sono diminuiti a causa di una nuova modalità di conteggio introdotta dalla normativa regionale. Superano in ogni caso i 2000 utenti per consultorio, come previsto dalla DGR 6131/2017 e s.m.i. che regola i flussi consultoriali. Anche il numero degli utenti dei consultori (in regime consultoriale e in solvenza) rimane sostanzialmente invariato rispetto al 2022 (-1.4%).

Il dato più significativo è il deciso e impreveduto aumento degli utenti del Centro privato, quasi raddoppiato (+ 49,2%). Osserviamo che l'80% dell'utenza proviene dalle parrocchie socie della Cooperativa: dal Decanato di Treviglio (38%) e dalla Zona pastorale I della Diocesi di Cremona (42%); il 20% da altri comuni limitrofi dell'area bergamasca.

## 7. SODDISFAZIONE UTENTI E OPERATORI

### 7.1. Soddisfazione utenti

Sono stati inoltre analizzati i questionari raccolti nell'anno che esprimevano la soddisfazione degli utenti dei consultori di Treviglio e Caravaggio.

Per l'Area Sanitaria (463 questionari) i punteggi sono risultati MOLTO positivi quanto all' *accoglienza ricevuta* (90%) e alla *professionalità* (89%), mentre la soddisfazione rispetto ai *tempi di attesa* registra un leggero decremento rispetto allo scorso anno (69%). Anche per l'Area Psico-Sociale (26 questionari) i risultati sono stati MOLTO positivi rispetto all'*accoglienza ricevuta* (78%) e la *professionalità* (96%); rispetto ai *tempi di attesa* la soddisfazione registra un lusinghiero 74%.

Anche la soddisfazione degli utenti del CPI è apprezzabile; la voce MOLTO ottenuto i seguenti risultati: ACCOGLIENZA: 69%; TEMPI DI ATTESA: 77%; ACCOGLIENZA: 74%; LINGUAGGIO CHIARO: 60%; SODDISFAZIONE RISULTATI 87%; ACCOMPAGNAMENTO INVIO: 60%; UN CENTRO DA CONSIGLIARE ? : 87%.

Area formazione. Sono stati somministrati i questionari di gradimento agli alunni e agli insegnanti delle Scuole del distretto di Treviglio e Caravaggio che hanno partecipato ai percorsi di Educazione Sessuale e Relazionale Affettiva. Positivo il gradimento complessivo.

Ecco le medie generali:

- alunni della Scuola Primaria 4,5:5
- insegnanti della Scuola Primaria 4,9:5
- alunni della Scuola Secondaria di I grado 4,2:5
- alunni della Scuola Secondaria di II grado 4,2:5
- Percorsi di sostegno alla genitorialità 4,8:5

Per l'area nascita la media dei questionari di soddisfazione raccolti per i Corsi di accompagnamento alla Nascita: Diurno (Caravaggio 4,2:5; Treviglio 4,3:5) e serale (Caravaggio 4,9:5; Treviglio 4,8:5).

### 7.2. Soddisfazione operatori

Per quanto riguarda la **soddisfazione degli operatori**, a novembre abbiamo invitato tutti gli operatori a compilare il questionario on line. Hanno risposto n. 42 operatori su 80. La media della soddisfazione rimane alta 8, 7:10 (8, 4:10,00 lo scorso anno). Le domande 3 e 4 ricevono un punteggio vicino a 9:10, evidenziando una chiara percezione del ruolo e uno svolgimento dell'attività adeguato alle capacità e al ruolo ricoperti. Anche le altre tematiche poste raggiungono livelli di soddisfazione molto positivi. La domanda finale "*Sei soddisfatto di lavorare per la Coop. Agape?*" ha ottenuto un punteggio di 8, 95:10.00 (era 8, 7:10,00 lo scorso anno).

## 8. OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO 2024

### 1. Il sistema cooperativa

- Implementazione D.Lgs. 231/01 – formazione operatori.
- Potenziamento della figura del webmaster, presente il lunedì mattina per curare la comunicazione sul sito, i social ed in particolare il progetto Familyper.
- Avviare una riflessione interna circa i rapporti di collaborazione tra la cooperativa Agape e la Associazione “Centro per la Famiglia”: spazio gioco, volontari, 5x1000 ecc.
- Potenziamento della rete internet del consultorio di Caravaggio.

### 2. Area Sanitaria - Nascita - Azioni di miglioramento

- Potenziamento presenza ginecologi
- Rafforzamento gestione gravidanza da parte della ostetrica BRO.
- Attenzione al nuovo modello organizzativo dei CF sulla base della DGR 1141/2023 e delle Regole di Sistema 2024

### 3. Area Psicosociale - Azioni di miglioramento

- Potenziamento dell'utilizzo programma di agenda e rendicontazione in uso a tutti gli operatori delle aree psicosociali (Programma Soldanella); implementazione del nuovo programma regionale SICOF.
- Manutenzione dei sistemi informatici, del sito, dei social.
- Valorizzare presenza tirocinanti di specialità.
- Proseguire con gli incontri di conoscenza e ricerca di rapporti di collaborazione con Dipartimento Psichiatria / UONPIA / Casa di Comunità / Risorsa Sociale.
- Prosecuzione della collaborazione e della definizione delle linee operative di collaborazione e schede operative UONPIA e Servizio Tutela di Ambito.

### 4. Area Formazione - Azioni di miglioramento

- Sviluppo della collaborazione con enti locali sulle azioni formative previste dal progetto “Adolescenti: che fare?”
- Realizzare le azioni formative previste dal progetto Familyper.
- Implementazione dei Programmi Life Skills Training, Unplugged ed Educazione tra Pari nel setting scolastico in accordo con Fe.L.Ce.A.F., ATS Bergamo e i consultori della Fondazione diocesana *Angelo Custode* di Bergamo.

### 5. Centro di Psicoterapia - Azioni di miglioramento

- Individuazione e inserimento del nuovo coordinatore del servizio.
- Inserimento della nuova segretaria del servizio.
- Valorizzazione della presenza tirocinanti di specialità attraverso la *terapia individuale a prezzi calmieri*, offerta da tirocinanti di specializzazione 3° e 4° anno.

## 9. LAVORO DI RETE

E' proseguita la collaborazione con l'Associazione “Centro per la Famiglia” ONLUS per l'area del volontariato presso i servizi di Agape. E' ripresa l'attività dello Spazio Gioco nei locali attigui al consultorio di Treviglio.

Il progetto Familyper ha intensificato le collaborazioni con molti enti del territorio. Verso i partner di progetto: ASST Bergamo Ovest e Risorsa Sociale; il Comune di Treviglio che ha avviato un Tavolo Adolescenti a cui partecipa regolarmente anche la cooperativa Agape.

E' proseguita la collaborazione con l'*Azienda Consortile Risorsa Sociale* dell'Ambito di Treviglio sul progetto “Familyper” e sulla gestione del servizio “Parole Giovani”. Buoni e fruttuosi i rapporti con i Servizi Sociali Territoriali e con diverse unità operative dell'ASST BG Ovest: consultorio familiare pubblico di Treviglio; U.O di Ostetricia e Ginecologia; U.O. di Anatomia Patologica; U.O.N.P.I.A. - Polo Territoriale di Verdello. Anche la collaborazione con ATS Bergamo si è ulteriormente rafforzata attraverso la partecipazione al *Tavolo operativo dei consultori pubblici e privati*.

Significativo il contributo della Cooperativa alla esperienza associativa dei consultori lombardi di ispirazione cristiana (Fe.L.Ce.A.F.). Su nomina dei Vescovi Lombardi ricopre inoltre l'incarico di Consulente Ecclesiastico per la stessa federazione.

Nel gennaio 2024 il direttore è stato eletto nel Consiglio Direttivo della *Confederazione Nazionale dei Consultori di Ispirazione Cristiana (CFC)*. La Cooperativa, tramite la Federazione regionale, partecipa alla Confederazione Nazionale dei Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC- Roma), sostenuta dalla Conferenza Episcopale Italiana.

## 10. DIMENSIONE ECONOMICA

Uno studio accurato del Centro servizi COESI ha messo a confronto 128 cooperative sociali della provincia di Bergamo ed elaborato il **Report Patrimoniale Economico e Finanziario per il Triennio 2020-2022** della cooperativa Agape. La ricerca permette di valutare lo stato di salute delle cooperative sociali, che tenga conto del grado di solidità patrimoniale e finanziaria, del livello di liquidità, della misura di redditività e del grado di sviluppo. Sono indicatori di monitoraggio significativi in quanto sviluppati su una conoscenza unica, mirata ed esclusiva della cooperazione sociale.

Ne consegue un giudizio sintetico sulla cooperativa Agape - che si attesta in 21° posizione - circa il grado di equilibrio che si riassume in cinque indici fondamentali: incidenza di sostenibilità degli oneri finanziari; adeguatezza patrimoniale; indice di ritorno liquido dell'attivo; indice di liquidità e di indebitamento previdenziale o tributario. Tutti gli indici considerati per la cooperativa Agape sono risultati positivi.

I ricavi lordi del 2023 ammontano ad **€ 1.422.717 con un incremento del 10%** sull'anno precedente. Il contratto con ATS Bergamo per la gestione del consultori familiari di Treviglio e Caravaggio ammonta ad € 603.100. Nel 2023 abbiamo avuto una iperproduzione significativa, pari ad € 18.664. Il 2023 chiude comunque con un risultato positivo di € 11.856.

Contribuisce in modo determinante alla formazione del dato di bilancio, il sostegno economico garantito dalle parrocchie del Decanato di Treviglio, dalla Diocesi di Cremona e dall'Amministrazione del Santuario di Caravaggio. Da segnalare inoltre le prestazioni gratuite rese dai volontari dell'Associazione *Centro per la Famiglia*, quantificabili in oltre € 50.000 annui.

## 11. OBIETTIVO 2024: FAMILYPER, IL CENTRO FAMIGLIA DELL'AMBITO DI TREVIGLIO

L'obiettivo della Qualità del 2024 è la implementazione del progetto *Familyper*. Regione Lombardia ha emanato nel dicembre 2023 le nuove Linee Guida dei Centri Famiglia, con l'intento di rafforzare ed indentificare una nuova specifica "unità di offerta", ben distinta dagli altri servizi quali i consultori familiari, volta a sostenere i compiti delle famiglie, offrire informazione e sostegno psicopedagogico, promuovere il protagonismo delle famiglie.

Dopo una serie di confronti e valutazioni con i soggetti partner che hanno valutato positivamente la esperienza di questi due anni di sperimentazione, Agape parteciperà al nuovo bando, con l'obiettivo di:

- mantenere e potenziare gli spazi di informazione e orientamento: portale web e sportello informativo per le famiglie di via Casnida, 19 a Treviglio; si prevede l'apertura di due nuovi spoke: presso il Centro di Aggregazione Giovanile S. Agostino di Treviglio e presso un oratorio strutturato del territorio;
- rafforzare le competenze genitoriali nella fascia 0-6 e nella fascia preadolescenza-adolescenza attraverso corsi, incontri e convegni;
- stimolare il protagonismo delle famiglie e la partecipazione ai momenti formativi e di festa (giornata della famiglia); particolare attenzione verrà data a forme di supporto ai caregiver e alla promozione della scelta dell'affido familiare.

